



中华人民共和国国家标准

GB/T 44189—2024

政务服务便民热线运行指南

Guidelines for government service hotline operation

2024-06-29 发布

2025-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 概述	2
6 诉求受理	2
7 服务响应	3
8 业务协同	3
参考文献	5

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国行政管理和服务标准化技术委员会（SAC/TC 594）归口。

本文件起草单位：山东省市场监督管理局、山东新一代标准化研究院有限公司、山东省质量技术审查评价中心有限公司、泰安市大数据中心、中国标准化研究院、济南市人民政府办公厅、中央党校（国家行政学院）、济南全成政务智慧产业发展有限公司、济南热线服务产业研究院、北京市市民热线服务中心、江苏省数据局、太原市人民政府办公室、内蒙古自治区政务服务与数据管理局、山东省标准化学会、中共济南市委党校、青岛市城阳区民声服务中心、南京市12345政府服务热线、山东大学、德州市12345市民热线服务中心、聊城市12345市民热线受理中心、山东师范大学。

本文件主要起草人：马晓鸥、郭大雷、赵国钧、张博崙、张媛、宗德勇、吕雪、王满传、毕玉琦、李成学、郝磊、董杲、昌业云、曹现强、赵婷、宋国峰、黄娟、李开森、潘瑛、魏述杰、赵航、赵英、李杰、胡恺、李齐、宋赫、李洪生。

政务服务便民热线运行指南

1 范围

本文件确立了政务服务便民热线（以下简称“热线”）运行的基本原则，提供了诉求受理、服务响应、业务协同等方面的指导和建议。

本文件适用于政务服务便民热线各环节的服务运行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 33358—2016 政府热线服务规范
- GB/T 44190—2024 政务服务便民热线集成规范
- GB/T 44191 政务服务便民热线知识库建设指南
- GB/T 44192 政务服务便民热线数据应用指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务便民热线 **government service hotline**

由政府及其职能部门设立的回应企业和群众等法人、自然人或其他组织诉求的非紧急公共服务平台。

[来源：GB/T 33358—2016, 3.1, 有修改]

3.2

接诉即办 **immediate response to complaints**

依托政务服务便民热线（3.1），对企业和群众等法人、自然人或其他组织提出的涉及所属行政区域的咨询、求助、投诉、举报、意见建议和在线办理指导等非紧急诉求，给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的政务服务机制。

4 基本原则

4.1 统一管理

建立健全一体联动、高效便捷、权责清晰的热线工作体系，形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效热线运行模式。

4.2 利企便民

从企业和群众视角出发，聚焦反映的咨询、求助、投诉、举报、意见建议和在线办理指导等非紧急诉求，完善落实有关标准和措施，优化运行机制，为群众提供政务服务保障，为企业营造良好发展